
KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN SURAT PD PASAR JAYA

Mohammad Ridha¹, Desideria Eka Istiqomah²

^{1,2}Program Studi Administrasi Perkantoran Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia
Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia

E-mail: ridho.mohammad@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Republik Indonesia sudah menetapkan beberapa unit usahanya dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pengelolaan BUMN dan BUMD merupakan upaya pemerintah untuk mengendalikan langsung sektor-sektor usaha yang sangat berpengaruh pada perekonomian. Untuk mengembangkan BUMN dan BUMD, pemerintah secara berkesinambungan melaksanakan revitalisasi pengelolaan badan usaha, diantaranya dalam bidang administrasi. Pengelolaan administrasi yang baik merupakan kunci sukses BUMN dan BUMD agar menjadi instansi yang mampu berkembang. PD Pasar Jaya adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi DKI Jakarta yang didirikan berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor: Ib.3/2/15/66 pada tanggal 24 Desember 1966 dan disahkan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 23 Desember 1967, dengan tugas melaksanakan pelayanan umum dalam bidang pengelolaan area pasar, membina pedagang pasar, ikut membantu stabilitas harga, dan kelancaran distribusi barang dan jasa (<http://pasarjaya.co.id/about/detail/Tentang-Kami>). Untuk menunjang kelancaran pengelolaan administrasi di PD Pasar Jaya, manajemen PD Pasar Jaya mempersiapkan sistem administrasi pengelolaan surat yang baik. Peneliti melihat dalam sistem administrasi persuratan terdapat beberapa atribut yang dapat dilihat pengaruhnya dalam proses secara keseluruhan. Peneliti menggunakan elemen-elemen pelayanan yang dirumuskan Parahsuraman, yaitu RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsive*). Peneliti mengharapkan dapat memberikan analisa berupa rekomendasi elemen-elemen yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan agar pelayanan pengelolaan surat dapat berjalan lebih baik lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PD Pasar Jaya, Pengelolaan Surat, Parasuraman

Abstract

*The Government of the Republic of Indonesia has established several business units in the form of State-Owned Enterprises (BUMN) and Regional-Owned Enterprises (BUMD). The management of BUMN and BUMD is the government's effort to directly control the business sectors which are very influential on the economy. To develop BUMN and BUMD, the government continuously conducts revitalization of business entity management, including in the administration sector. Good administration management is the key to success of BUMN and BUMD in order to become an institution that is able to develop. PD Pasar Jaya is one of the DKI Jakarta Province Regional-Owned Enterprises (BUMD) established based on the Decree of the Governor of the Special Capital Region of Jakarta Number: Ib.3 / 2/15/66 on December 24, 1966 and ratified by the Minister of Home Affairs on December 23, 1967, with the task of carrying out public services in the field of market area management, fostering market traders, helping to stabilize prices, and the smooth distribution of goods and services (<http://pasarjaya.co.id/about/detail/Tentang-Kami>). To support the smooth management of administration in PD Pasar Jaya, PD Pasar Jaya management prepares a good correspondence administration system. Researchers see in the administration system correspondence there are several attributes that can be seen its influence in the overall process. The researcher uses the service elements formulated by Parahsuraman, namely RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsive*). The researcher hopes to provide*

an analysis in the form of recommendations for elements that need to be prioritized and improved so that correspondence services can run even better.

Keyword: Service Quality, PD Pasar Jaya, Letter Management, Parasuraman

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di Indonesia dipengaruhi banyak sektor, diantaranya perdagangan. Perdagangan dilakukan dalam skala besar berupa grosir dan skala kecil menengah berupa eceran. Untuk mendekatkan hasil produksi ke masyarakat, pemerintah menyediakan sarana dan prasarana berupa PD Pasar Jaya.

PD Pasar Jaya memiliki pemangku kepentingan berupa pemerintah, pegawai, pedagang, pasar-pasar, konsumen, distributor, dan lainnya. Untuk memperlancar kegiatannya, PD Pasar Jaya harus memiliki jalur komunikasi yang lancar dengan para pemangku kepentingannya. Komunikasi (Finoza, 2010:1) adalah proses penyampaian informasi berupa berita, ide, pesan, gagasan, atau maksud lainnya dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan). Sedangkan, komunikasi organisasi Menurut Wiryanto (Romli, 2014:2) adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Komunikasi yang terjadi pada organisasi perusahaan/instansi terhadap para pemangku kepentingannya pada umumnya didominasi dengan komunikasi tertulis, melalui surat-menyurat.

Menurut Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (Djoko, 2016:139), surat didefinisikan sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Peranan surat dalam organisasi perusahaan/instansi, menjadi bukti tertulis atas suatu informasi yang disampaikan atau kegiatan yang ditandai dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan stempel perusahaan.

Berperan sebagai perusahaan daerah yang mengelola 152 pasar di DKI Jakarta, PD Pasar Jaya harus memiliki komunikasi tertulis (surat) yang tertata dan terkelola dengan baik sesuai dengan

Prosedur Operasional Baku (POB) yang telah ditetapkan oleh institusi. POB tersebut diharapkan dapat menata alur penyusunan dan pendistribusian surat agar sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku. Selain itu, pengelolaan surat menyurat yang baik ditujukan agar kelak dapat dipertanggungjawabkan jika terjadi kesalahan prosedur.

Sekretaris perusahaan di PD Pasar Jaya melakukan kegiatan pengelolaan surat yang terkait langsung dengan para karyawan lainnya. Pengelolaan surat merupakan kegiatan rutin yang perlu ditinjau kualitasnya, terutama dalam segi pelayanannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian pengelolaan surat (Arifin, 2005:12), merupakan kegiatan yang dimulai dari penerimaan dan pencatatan surat-surat yang masuk ataupun yang keluar sampai dengan penerusan dan pengarsipannya.

Dalam mengelola surat masuk, terdapat beberapa tahapan-tahapan seperti Penerimaan, Penyortiran, dan Klasifikasi Surat, Pencatatan Surat, Penerusan Surat (untuk pimpinan, bagian intern, memerlukan bagian sekretaris, surat-surat lainnya) (Arifin, 2006:12-20).

Penyimpanan arsip merupakan kegiatan penataan dan penyimpanan arsip dengan menggunakan sistem penyimpanan tertentu dengan tujuan untuk mempermudah penemuan arsip kembali ketika dibutuhkan. Beberapa sarana penyimpanan di antaranya adalah *Filling Cabinet*, folder, *filling cabinet*, stopmap, *guide card*, dan sebagainya.

Sama halnya dengan pengelolaan surat masuk, pengelolaan surat keluar pada umumnya sama, yang membedakan hanya kebijakan SOP organisasi perusahaan/instansinya. Tahapan-tahapan

pengelolaan surat keluar meliputi pembuatan konsep surat, pengetikan surat, penandatanganan surat oleh pimpinan, pengecekan surat yang akan dikirim, pengiriman surat (Darmanto, 2014:7.31-7.33).

Menurut Oliver dalam J. Supranto (2001), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Hamid, 2014:58).

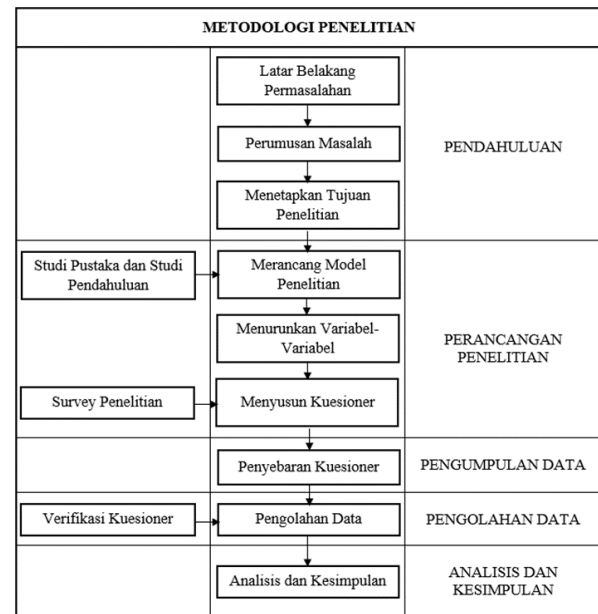
Untuk mengetahui kepuasan ini, konsumen cenderung diam jika merasa puas, namun bila tidak puas, konsumen akan mengkritik baik secara langsung maupun tidak langsung ataupun melakukan tindakan lainnya (Tjiptono, 2012:132).

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas, Parasuraman, Zaithaml, dan Berry (Windasuri, 2017:82-85) merumuskan lima elemen dalam layanan pelanggan yang disebut dengan RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsive*). Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan internal, yaitu orang-orang yang berada di perusahaan tempat bekerja dan yang selalu berhubungan langsung atau pegawai perusahaan itu sendiri (Wardana, 2006:50).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang setelah membandingkan antara kinerja dengan harapannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (<https://kbbi.web.id/pegawai>, diunduh pada 9 Maret 2018 pukul 13.15), pegawai adalah orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan, dan sebagainya). Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pegawai adalah perasaan senang seorang pegawai setelah membandingkan antara kinerja dengan harapan terhadap tugas peran pegawai lainnya yang berkaitan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Model Penelitian

Model penelitian yang dipakai diturunkan dari model Kepuasan Pegawai Bidang Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Sekretaris Pengelola dalam Pengelolaan Surat PD Pasar Jaya (Kantor Pusat).



Gambar 1 Model Penelitian

Pada model penelitian ini ditentukan oleh lima buah dimensi yang digunakan pelanggan (pegawai) untuk menilai pelayanan sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat bidang Sumber Daya Manusia. Definisi dari setiap dimensi adalah tampilan (tampilan meja, tulisan dan penataan agenda surat), keandalan (penyortiran, pengetahuan kelengkapan surat, keterampilan pemeriksaan surat, penggunaan teknologi perkantoran dan komunikasi antar pegawai), jaminan (pengelolaan surat, jaminan keamanan surat dan informasi surat), daya

tanggap (merespon permintaan surat), dan empati (membantu pegawai lainnya).

Variabel – Variabel Penelitian

Setelah model kualitas pelayanan diterapkan, selanjutnya diturunkan variabel-variabel penilaian yang dipakai. Variabel-variabel tersebut merupakan atribut atau item dari setiap dimensi. Berikut adalah atribut-atribut tersebut.

No.	Atribut
1	Pengaturan benda di meja
2	Kemampuan menulis
3	Tampilan <i>logbook</i> surat (<i>soft file</i>)
4	Kemampuan menyortir surat
5	Ketelitian isi dan kelengkapan surat
6	Penggunaan teknologi perkantoran
7	Komunikasi antar pegawai
8	Pengarsipan surat
9	Jaminan surat (tanda bukti)
10	Informasi surat
11	Respon bantuan
12	Pemahaman permintaan/pertanyaan mengenai surat
13	Kesediaan membantu tanpa diminta (inisiatif)
14	Kerja sama

Tabel 1 Model Atribut

Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data penelitian dilakukan setelah semua kuesioner kembali. Urutan data dari awal sampai akhir adalah sebagai berikut persiapan data mentah, pengolahan dengan analisis keandalan dan pengolahan dengan analisis faktor.

Jumlah responden sebanyak tiga belas orang pegawai bidang Sumber Daya Manusia. Sampel penelitian yang digunakan adalah 10 dari 13 orang pegawai bidang Sumber Daya Manusia PD Pasar Jaya. Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah daftar pernyataan (kuesioner) yang diberikan kepada para responden. Metode

yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode sampel acak terhadap pelanggan (pegawai) yang berkaitan dengan sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat. Kuesioner mulai disebarakan pada tanggal 26 Maret 2018 sampai 29 Maret 2018.

Persiapan Data Mentah

Dari kuesioner sah yang terkumpul, diperoleh hasil data primer berupa nilai atau angka-angka skala 1 sampai dengan 5, arti dari angka-angka tersebut adalah sebagai berikut.

Angka 1	Angka 2	Angka 3	Angka 4	Angka 5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Tabel 2. Model Penelitian (Skala)

Data angka-angka tersebut kemudian ditabulasikan ke dalam bentuk matriks individu-individu yang berukuran $n \times p$, yang mana n adalah jumlah responden dan p adalah jumlah variabel.

Perhitungan Analisis Variabel

Proses analisis variabel tersebut terdiri dari empat tahap berurutan sebagai berikut, pembentukan data mentah sebagai masukan proses analisis faktor, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis data (skala likert). Data mentah yang berupa angka-angka ditabulasikan dalam bentuk matriks individu-variabel yang berukuran $n \times p$, yang mana n adalah jumlah respon dan p adalah jumlah variabel. Pada penelitian ini, nilai dari n adalah 10 karena responden yang diambil 10 responden dan nilai dari p adalah 14 karena variabel yang diteliti terdiri dari 14 variabel.

Validitas

Butir kuesioner yang sah atau valid apabila mempunyai harga r hitung $\geq r$ tabel (0,6319) dengan taraf signifikan 5% pada df ($N-2$) = 8. Dari hasil uji coba 14 butir pertanyaan kuesioner, 13 butir pertanyaan kuesioner valid dan 1 butir pertanyaan tidak valid (pernyataan No.7).

No.	Atribut	r	Ket.
	Tampilan/Bukti Fisik		
1	Pengaturan benda di meja	0,7816	Valid
2	Kemampuan menulis	0,8409	Valid
3	Tampilan <i>logbook</i> surat (<i>soft file</i>)	0,6865	Valid
	Keandalan		
4	Kemampuan menyortir surat	0,6674	Valid
5	Ketelitian isi dan kelengkapan surat	0,6683	Valid
6	Penggunaan teknologi perkantoran	0,6415	Valid
7	Komunikasi antarpegawai	0,5321	Tidak Valid
	Jaminan		
8	Pengarsipan surat	0,6782	Valid
9	Jaminan surat (tanda bukti)	0,6965	Valid
10	Informasi surat	0,8252	Valid
	Daya Tanggap		
11	Respon bantuan	0,7105	Valid
12	Pemahaman permintaan/pertanyaan mengenai surat	0,7149	Valid
	Empati		
13	Kesediaan membantu tanpa diminta (inisiatif)	0,6539	Valid
14	Kerja sama	0,8722	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas ini, diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,869. Menurut Ghazali, tingkat reliabilitas yang tinggi akan terjadi jika nilai koefisien yang dihasilkan $\geq 0,600$ (Habiby, 2017:54).

Teknik Analisis Data

Instrumen pengumpulan data mempunyai peranan sangat penting dalam suatu penelitian. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan

menggunakan angket yang sudah reliabel. Perhitungan kuesioner ini menggunakan Skala Likert. Menurut Kinner (Umar, 2003:98), Skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Jawaban dari pernyataan tersebut dalam bentuk skala interval berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu (5, 7, dan seterusnya) misalnya adalah dari setuju sampai tidak setuju, senang sampai tidak senang, dan sebagainya. Berikut adalah bobot nilai per skala.

Skala	Bobot Nilai
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

Tabel 4. Bobot Nilai

Rumus menghitung persentase nilai dari tiap variabel adalah sebagai berikut.

$$\text{Persentase nilai} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

Perhitungan pada variabel A, dst.

Responden yang menjawab skala 5 (a)	Bobot nilai (b)	Total (a x b)
N	5	5n
N	4	4n
N	3	3n
N	2	2n
N	1	n
Total Skor		(5n + 4n + 3n + 2n + n)

Skor Tertinggi = banyaknya responden x bobot nilai terbesar (5)

Sehingga,

$$\text{Persentase nilai} = \frac{5n+4n+3n+2n+n}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\% = Z\%$$

Berikut adalah persentasi nilai setelah perhitungan bobot nilai.

Nilai (%)	Ket
0 - 19,99	Sangat Tidak Setuju
20 - 39,99	Tidak Setuju
40 - 59,99	Cukup Setuju
60 - 79,99	Setuju
80 – 100	Sangat Setuju

Tabel 5. Keterangan Presentasi Nilai
Sumber: Umar, 2015:13

Analisis Kepuasan Pegawai Bidang Sumber Daya Manusia dalam Pengelola Surat PD Pasar Jaya (Kantor Pusat)

Penyajian Data

Setelah melalui uji validalitas dan uji reliabilitas, serta perhitungan Skala Likert, dapat diketahui elemen-elemen mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat demi menciptakan kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia PD Pasar Jaya. Berikut adalah tabel data persentase nilai berdasarkan elemen-elemen layanan kepuasan berdasarkan teori RATER oleh Parasuraman, Zaithaml, dan Berry.

Elemen	Persentase Nilai	Keterangan
Tampilan/Bukti Fisik	89%	Sangat Setuju
Keandalan	84%	Sangat Setuju
Jaminan	91%	Sangat Setuju
Daya Tanggap	86%	Sangat Setuju
Empati	85%	Sangat Setuju

Tabel 6 Hasil Perhitungan Presentasi Nilai Per Elemen

Berdasarkan pengolahan data dari kuesioner, elemen Jaminan memiliki persentase nilai terbesar, yaitu sebesar 91% yang dapat mempengaruhi kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Surat PD Pasar Jaya, kemudian pada urutan kedua elemen yang menjadi kepuasan pegawai bidang Sumber Daya

Manusia adalah elemen Tampilan sebesar 89%, elemen Daya Tanggap sebesar 86%, elemen Empati 85%, dan elemen terakhir adalah elemen Keandalan sebesar 84%.

Berikut adalah hasil perhitungan kuesioner berdasarkan tiap variabel.

Atribut	Persentase Nilai	Keterangan
Tampilan/Bukti Fisik		
Pengaturan berkas rapi dan tertata	90%	Sangat Setuju
Kemampuan menulis yang baik	84%	Sangat Setuju
Logbook surat (<i>soft file</i>) rapi dan lengkap	94%	Sangat Setuju
Keandalan		
Kemampuan menyortir surat baik	86%	Sangat Setuju
Ketelitian isi dan kelengkapan surat	90%	Sangat Setuju
Penggunaan teknologi perkantoran	76%	Setuju
Jaminan		
Pengarsipan surat	92%	Sangat Setuju
Jaminan surat yang keluar dan masuk	88%	Sangat Setuju
Informasi surat masuk dan surat keluar	92%	Sangat Setuju
Daya Tanggap		
Respon bantuan	88%	Sangat Setuju
Mengerti permintaan/pertanyaan tentang surat	84%	Sangat Setuju
Empati		
Kesediaan untuk mencari berkas	84%	Sangat Setuju
Inisiatif dan kerja sama	86%	Sangat Setuju

Tabel 7 Hasil Perhitungan Persentase Nilai Per Variabel

Analisis Data

Berikut adalah interpretasi penulis berdasarkan penyajian data.

1. Elemen Tampilan/Bukti Fisik

Elemen Tampilan/Bukti Fisik memiliki beberapa variabel yang menunjukkan penampilan fisik tugas sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat, yaitu pengaturan benda di meja, kemampuan menulis, serta pembuatan dan pengelolaan *logbook* surat. Variabel pembuatan dan pengelolaan *logbook* surat menjadi variabel terpenting pada elemen Tampilan/Bukti Fisik dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia terhadap peran sekretaris pengelola. Untuk itu, sekretaris pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas dalam pembuatan dan pengelolaan *logbook* surat (tampilan) dengan baik dan mudah untuk dibaca atau dilihat oleh siapapun agar sewaktu sekretaris pengelola tidak masuk kerja, pegawai lain yang membutuhkan informasi surat dapat membuka *file* tersebut dan tidak bingung cara membaca *logbook* surat tersebut. Pada elemen Tampilan/Bukti Fisik, variabel kemampuan menulis menjadi variabel yang tidak cukup berpengaruh pada kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia daripada pengaturan benda di meja. Penulis mengasumsikan, meskipun tulisan sekretaris pengelola tidak cukup baik, tetapi tulisan tersebut masih dapat terbaca atau paling tidak dapat diperkirakan, bila pembaca masih kurang jelas dapat ditanyakan langsung kepada sekretaris pengelola.

2. Elemen Keandalan

Elemen Keandalan memiliki beberapa variabel yang menunjukkan kemampuan menyortir surat, ketelitian isi dan kelengkapan surat, serta penggunaan teknologi perkantoran. Variabel ketelitian isi dan kelengkapan surat menjadi variabel terpenting pada elemen Keandalan dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia terhadap peran sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat. Penulis mengasumsikan mengapa pegawai bidang Sumber Daya Manusia menganggap variabel ini penting adalah karena bidang Sumber Daya Manusia mengelola dan mengatur aset perusahaan, yaitu manusia seperti asuransi, gaji, pajak, surat keputusan mengenai

periode kerja, dan sebagainya. Tugas tersebut sangat rentan jika terjadi kesalahan dalam pengetikan atau kurangnya kelengkapan surat.

Variabel yang tidak cukup berpengaruh dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia pada elemen Keandalan adalah penggunaan teknologi perkantoran. Dalam hal ini, minimal dapat menggunakan komputer untuk mengetik. Penulis berasumsi bahwa kemampuan penggunaan teknologi perkantoran dapat berkembang seiring berjalannya waktu terlebih digunakan setiap saat. Sehingga, variabel ini menjadi variabel yang tidak terlalu penting untuk dimiliki sekretaris pengelola yang dapat mempengaruhi kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia.

3. Elemen Jaminan

Elemen Jaminan memiliki beberapa variabel yang menunjukkan pengarsipan surat, jaminan surat, dan informasi surat. Variabel pengarsipan surat dan informasi surat menjadi variabel terpenting pada elemen Jaminan dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia terhadap peran sekretaris pengelola. Hal ini dikarenakan setiap surat yang dikeluarkan ataupun yang masuk sangat penting untuk dipelajari lebih lanjut, sebagai tanda bukti, dan sebagai bentuk tanggung jawab jika bidang Sumber Daya Manusia telah menyelesaikan tugas dan tanggung jawab tersebut. Variabel jaminan surat memiliki persentase nilai terendah dari variabel elemen Jaminan lainnya dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia. Penulis berpendapat bahwa meskipun variabel tersebut menjadi persentase nilai terendah, semua variabel pada elemen Jaminan sangat penting, mengingat surat/dokumen yang dikeluarkan ataupun yang diterima sangat penting untuk ditindaklanjuti atau diketahui keberadaannya oleh pegawai pembuat surat/dokumen. Untuk itu, variabel ini harus tetap ditingkatkan kualitasnya.

4. Elemen Daya Tanggap

Elemen Daya Tanggap memiliki beberapa variabel yang menunjukkan respon bantuan dan pemahaman permintaan atau pertanyaan mengenai surat.

Variabel respon bantuan menjadi variabel terpenting pada elemen Daya Tanggap dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia terhadap peran sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat. Sekretaris pengelola diharapkan dapat merespon dengan cepat bantuan yang diminta oleh pegawai bidang Sumber Daya Manusia lainnya. Variabel ini dianggap penting karena dapat membantu proses kerja agar lebih cepat selesai dalam pengerjaan tugas. Variabel pemahaman permintaan atau pertanyaan mengenai surat memiliki persentase nilai terendah dari variabel elemen Daya Tanggap lainnya dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia. Penulis berpendapat bahwa pegawai yang meminta bantuan dapat lebih menjelaskan kembali secara detail apa yang dibutuhkan daripada mendapatkan respon bantuan yang lambat.

5. Elemen Empati

Elemen Empati memiliki beberapa variabel yang menunjukkan kesediaan membantu tanpa diminta (inisiatif) dan kerja sama. Variabel kesediaan membantu tanpa diminta (inisiatif) menjadi variabel terpenting pada elemen Empati dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia terhadap peran sekretaris pengelola dalam pengelolaan surat. Sekretaris pengelola diharapkan dapat memiliki rasa empati ketika pegawai lainnya sedang membutuhkan bantuan. Hal ini juga diharapkan dapat terus menumbuhkan rasa empati bukan hanya kepada bidang Sumber Daya Manusia saja tetapi pada setiap manusia di sekelilingnya. Dengan menumbuhkan inisiatif ini diharapkan juga dapat meningkatkan antusiasme dalam bekerja.

Variabel kerja sama memiliki persentase nilai terendah dari variabel elemen Empati lainnya dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia. Penulis berpendapat bahwa meskipun variabel tersebut menjadi persentase nilai terendah, variabel kerja sama memiliki pengaruh yang cukup penting dalam kepuasan pegawai karena setiap tugas jika dilakukan dengan kerja sama yang baik akan menghasilkan *output* yang baik pula. Oleh karena itu, variabel inisiatif lebih diutamakan daripada kerja sama agar pegawai bidang Sumber Daya Manusia merasa puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan, hasil kuesioner, dan pembahasan masalah yang, penulis mendapatkan beberapa simpulan sebagai berikut: Variabel tampilan *logbook* surat (Tampilan), pengarsipan surat dan informasi surat (Jaminan), kelengkapan isi dan kelengkapan surat (Keandalan), dan pengaturan benda di meja (Tampilan) dengan baik akan mempengaruhi kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia PD Pasar Jaya karena variabel tersebut memiliki pengaruh yang besar. Variabel penggunaan teknologi (Keandalan), kemampuan menulis (Tampilan), kesediaan membantu tanpa diminta/inisiatif (Empati), pemahaman permintaan atau pertanyaan mengenai surat (Daya Tanggap), kerja sama (Empati), dan kemampuan menyortir surat (Keandalan) menjadi tiga variabel terendah dalam terciptanya kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia PD Pasar Jaya. Sehingga, variabel tersebut kurang mempunyai pengaruh dalam kepuasan pegawai bidang Sumber Daya Manusia. Hasil ini memiliki arti bahwa variabel tersebut masih dapat dimaklumi jika sekretaris pengelola belum optimal dalam melaksanakan tugasnya

SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, penulis dapat memberikan saran-saran agar pelatihan atau seminar mengenai peran sekretaris seperti pentingnya pengelolaan surat, tugas kreatif sekretaris (penataan meja, penataan sekitar ruang kerja sekretaris, arsip berita, arsip lainnya), etika sekretaris, dan sebagainya. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan dalam surat-menyurat karena surat merupakan wali atau duta perusahaan yang dapat mencerminkan citra perusahaan.

Perusahaan dapat membangun sebuah aplikasi berbasis web untuk pengelolaan surat yang terintegrasi seperti SIPAS atau sistem yang dikembangkan menggunakan XAMPP dan MySQL sebagai database. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan surat, terhindar

dari kurangnya informasi surat yang dimasukkan (karena template *logbook* surat sudah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan), terhindar dari virus komputer yang dapat menghilangkan dokumen, pembuatan laporan surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, kemudahan para audit memeriksa surat-surat. Menu-menu pada sistem ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Meskipun pada tahap permulaan mungkin sistem ini memerlukan biaya yang cukup mahal, akan tetapi pada tahap selanjutnya akan jauh lebih hemat daripada cara konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zaenal & Mustakim. (2005). *Bahasa Indonesia bagi Sekretaris*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Darmanto. (2014). *Dasar-Dasar Kesekretarian*. Cetakan Ke-1. Edisi Ke-2. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Finoza, Lamuddin. (2005). *Seri Korespondensi 1 Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta: Diksi Insan Mulia.
- Gaol, CHR. Jimmy L..(2015). *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. Cetakan Ke-1. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Habiby, Wahdan Najib. (2017). *Statistika Pendidikan*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Hamid, Sanusi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Purwanto, Djoko. (2016). *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ke-3. Jakarta: Erlangga.
- Romli, Khomsahrial. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Grasindo.
- Sedianingsih, Farida Mustikawati, & Nieke P. Soetanto. (2014). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretarian*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Bilson. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT Gramedi Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ke-2. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Cetakan Ke-2. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wardana, Fikri C.. (2006). *Cara Mudah Menjadi Salesman Idola*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti, & BusinessGrowth Team. (2017). *Excelent Service: The Secrets of Building a Service Organization*. Cetakan Ke-1. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. (edit manual).
- Berita Jakarta. (2016, Juni 13). *Warga Gondangdia Antusias Membeli Kebutuhan di Operasi Pasar*.
<http://www.beritajakarta.id/potret/album/2925/Warga-Gondangdia-Antusia->

-
- [Membeli-Kebutuhan-di-Operasi-Pasar#.WulmmaSFPX4](#)
- Bisnis Tempo. (2017, Desember 20). *BI Ekonomi Kreatif Pariwisata Bakal Menopang Pertumbuhan Jakarta*.
<https://bisnis.tempo.co/read/1039910/bi-ekonomi-kreatif-pariwisata-bakal-menopang-pertumbuhan-jakarta.6>
[Desember 2017](#)
- Housing Estate. (2017, Agustus 16). *Setelah TOD Stasiun Perumnas Kembangkan TOD Pasar*. <http://www.housing-estate.com/read/2017/08/16/setelah-tod-stasiun-perumnas-kembangkan-tod-pasar/>
- KBBI. (2018, Maret 9). *Kelola*.
<https://kbbi.web.id/kelola>
- KBBI. (2018, Maret 9). *Pegawai*.
<https://kbbi.web.id/pegawai>
- Kumparan. (2017, November 8). *Sepinya Pusat Batu Akik Pasar Rawa Bening*.
<https://kumparan.com/ratmiedewi/sepinya-pusat-batu-akik-pasar-rawa-bening>
- Okezone. (2017, November 22). *Pemprov DKI Minta PT KAI Ikut Menata Kawasan Tanah Abang*.
<https://economy.okezone.com/read/2017/11/22/320/1818472/pemprov-dki-minta-pt-kai-ikut-menata-kawasan-tanah-abang>
- Pasar Jaya. (2018, Maret 7). *Tentang Kami*.
<http://pasarjaya.co.id/about/detail/Tentang-Kami>
- Pasar Jaya. (2018, Maret 20). *Sejarah Singkat Perusahaan*.
<http://pasarjaya.co.id/about/detail/Sejarah-Singkat-Perusahaan>
- Pasar Jaya. (2018, Maret 20). *Visi dan Misi*.
<http://pasarjaya.co.id/about/detail/V-i-s-i-&--M-i-s-i>
- Pasar Jaya. *Struktur Organisasi*. Diunduh pada 20 Maret 2018 pukul 13.20, dari
<http://pasarjaya.co.id/about/detail/Organisasi>
- Pos Kota News. (2013, Januari 13). *Pasar Koja Baru Siap Saingin Senen Blok M*.
<http://poskotanews.com/2013/01/15/pasar-koja-baru-siap-saingin-senen-blok-m/>
- SIPAS. (2018, April 28). *SIPAS*.
<https://www.sipas.id/>
- Smart Statistik. (2018, April 21). *Cara Membuat Data Menjadi Valid di SPSS*.
<http://smartstatistik-indonesia.co.id/cara-membuat-data-menjadi-valid-di-spss/>
- The Jakarta Pos. (2017, Mei 12). *Jakpost Guide to Pasar Mayestik*.
<http://www.thejakartapost.com/travel/2017/05/12/jakpost-guide-to-pasar-mayestik.html>
- Surat Keputusan Direksi PD Pasar Jaya No. 33 Tahun 2016.
- Surat Keputusan Direksi PD Pasar Jaya No. 217 Tahun 2016.
- Pedoman SOP, *Administrative, and Clerical* PD Pasar Jaya, Menurut Peraturan Direksi PD Pasar Jaya DKI Jakarta No. 361 Tahun 2006 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan PD Pasar Jaya.

